

Verified by GS1 Estudo de caso

eMAG: Construindo o crescimento com base em dados confiáveis

À medida que o comércio muda de lojas físicas para digitais, marketplaces como o eMAG estão trabalhando para convencer vendedores e proprietários de marcas sobre importância de informações precisas e completas sobre os produtos.



Desafio

Lista de produtos duplicadas, associações incorretas, marcas inválidas, preocupação com falsificações e violação de IP - o eMAG percebeu tudo isso nos primeiros anos de operação de seu marketplace.

Solução

Desde o final de 2019, os fornecedores devem obter e indicar corretamente o GTIN GS1 para quase todas as novas categorias de produtos, e o eMAG utiliza o Verified by GS1 para autenticar os produtos antes que o cadastro seja aprovado.

Benefícios

A correta identificação dos produtos agiliza o processo de cadastro junto ao eMAG e reduz o risco de falsificações, ao mesmo tempo que garante segurança e confiabilidade dos produtos comercializados aos seus consumidores.

O **marketplace eMAG** oferece uma ampla variedade de produtos aos consumidores da Europa Central e do Leste Europeu. A empresa teve um crescimento exponencial - com menos de um milhão de itens em 2015, o eMAG chegou ao final de 2020 com mais de 34 milhões de produtos à venda em seu marketplace, mais de 30.000 fornecedores e 2.000 categorias de produtos.

As necessidades de marketplaces como o eMAG são bem diferentes dos seus concorrentes com lojas físicas. Os marketplaces têm um número e uma variedade bem maior de produtos para administrar do que as lojas físicas, por exemplo, e como os consumidores não podem tocar ou ver o produto pessoalmente, as informações como nome, descrição, foto etc. são extremamente importantes.



Administrando as dores do crescimento

Vlad Puescu, Diretor de Plataforma de Conteúdo da eMAG, diz que não foi fácil administrar um marketplace que crescia tão rápido quanto o eMAG.

Uma questão crucial, por exemplo, era a duplicação das listas de produtos. “Em algumas categorias, tínhamos dez listas ou mais para a mesma coisa”, disse Puescu, “porque ao adicionar um produto, o vendedor descreveria de uma determinada maneira, enquanto outro usava palavras um pouco diferentes. Não queríamos que nossos consumidores fossem obrigados a ficar trocando de uma página para outra, só para confirmar se o que estavam buscando era exatamente a mesma coisa.”

Outra preocupação constante era a violação de IP de clones ou falsificações que tentavam se passar por produtos originais.

Em suma, a questão da autenticidade e a descrição do produto logo se tornou prioridade.



80,000 produtos

GTIN = 0123456789012

Primeira tentativa com GTINs

Para resolver esse tipo de problema, em 2017, o eMAG adicionou um campo obrigatório para o GTIN GS1 (Número Global de Item Comercial) de cinco categorias em seu formulário de cadastro de produtos.

“Para ser honesto, na época, não sabíamos muito sobre a GS1 como organização. Só sabíamos sobre GTINs”, disse Puescu, “então adicionamos esse campo para o GTIN ao nosso formulário e dissemos a nós mesmos: ‘ok, ótimo, isso deve resolver o problema de duplicação de produtos.’”

Infelizmente, não foi tão fácil como parecia. O eMAG estava apenas fazendo uma validação básica da sintaxe do GTIN - verificando o número certo de dígitos no formato adequado.

“Menos de um ano depois, tínhamos 80.000 produtos com o GTIN ‘0123456789012’, lembra Puescu, “além disso, tínhamos outros 200.000 conflitos. Foi uma enorme confusão.”



Suporte do GS1 para educar os vendedores

Puescu e seus colegas não precisaram ser convencidos sobre a importância de ter produtos identificados de forma única, consistente e globalmente reconhecida - algo que só o GTIN GS1 podia oferecer - mas eles precisaram de ajuda para convencer os fornecedores que vendiam para o seu marketplace.

A equipe do eMAG contatou a GS1 Romênia, e juntos trabalharam para desenvolver um guia de como obter um GTIN adequado, um boletim informativo para vendedores, tutoriais sobre GTIN no programa de treinamento da Academia do Vendedor eMAG e muito mais.

“ Os dados locais que usávamos anteriormente para verificar um GTIN não servem mais. Marketplaces como o eMAG precisam de dados de produtos para itens de todas as partes do mundo, e não apenas do mercado interno. Somente o Verified by GS1 pode oferecer isso”.

— Vlad Puescu, Diretor de Plataforma de Conteúdo, eMAG

GTINs agora são obrigatórios na eMAG

Ao longo de 2019, o eMAG gradualmente tornou os GTINs obrigatórios para todos os produtos e, hoje, cadastrar um novo item no eMAG requer um GTIN obtido de forma adequada. O eMAG tem, inclusive, uma verificação automatizada que interrompe o processo de cadastro se o mesmo GTIN for identificado para um produto que pareça ser diferente. Esses conflitos são resolvidos por um operador humano.

“Estamos exigindo o uso de GTINs, mas leva tempo para ajudar nossos parceiros a entender os benefícios. Todos nós - inclusive a GS1 - devemos continuar explicando e defendendo o uso correto. “Divulgar a utilidade dos padrões GS1 é vital”, disse Puescu.

Mas o esforço vale a pena, o eMAG já entendeu como a identificação única agiliza o processo de cadastro, reduz duplicidades e ajuda os fornecedores a inserir seus produtos com mais facilidade. Também reduz o risco de falsificação e de violação de IP. E o mais importante, é ótimo para os consumidores. Quando todos os produtos tiverem uma identificação confiável, única e globalmente reconhecida, marketplaces como o eMAG poderão oferecer uma experiência de compra mais segura.

Totalmente comprometido com o Verified by GS1

A equipe do eMAG acredita firmemente no valor do

Verified by GS1, uma ferramenta global que permite que empresas como o eMAG saibam com absoluta certeza que um determinado produto é o que realmente diz ser.

“Os dados locais que usávamos anteriormente não servem mais”, diz Puescu, “como marketplaces, precisamos de dados de produtos para itens de todas as partes do mundo, e não apenas do mercado interno. Somente o Verified by GS1 pode oferecer isso.”

A segurança na identidade de um produto agora é ainda mais importante para o eMAG, uma vez que fazemos parte da Rede Internacional de Marketplaces (IMN), uma comunidade de parceiros que reúne fornecedores e produtos de toda a Europa. “Toda troca de informação sobre produtos dentro do IMN requer GTINs autenticados”, observa Puescu.

A importância dos dados do produto

Puescu tem uma mensagem para vendedores e proprietários de marcas de todos os lugares: “Marketplaces são o futuro e, de fato, o prazo da migração inevitável para o comércio eletrônico foi acelerado devido ao COVID. Mas os marketplaces são bem diferentes das lojas de varejo. Temos necessidades e um modelo de negócio diferente. Se você deseja vender seus produtos neste novo ambiente, deve fornecer informações detalhadas e confiáveis ao adquirir um GTIN. Do nosso ponto de vista, o cadastro na plataforma Verified by GS1 não é opcional, é mandatória.”

Benefícios do Verified by GS1

Para Marcas



Processo de cadastro simplificado e mais agilidade para a entrada no mercado

Para Varejistas



Tempo e custos reduzidos para coletar e verificar dados

Para Consumidores



Informações mais confiáveis sobre o produto



Visibilidade e percepção da qualidade de dados



Processos comerciais otimizados



Maior satisfação e menos devoluções

Sobre eMag

Empresa romena fundada em 2001, a eMAG foi pioneira no setor de varejo online romeno, com presença na Bulgária e na Hungria. Há quase 20 anos, a empresa investe constantemente em serviços baseados em tecnologias desenvolvidas na Romênia, que ajudam os clientes a economizar tempo e dinheiro. Com uma gama crescente de produtos tanto através da sua própria oferta como dos seus parceiros no Mercado, a eMAG é o local onde qualquer pessoa pode pesquisar e encomendar qualquer coisa, de qualquer lugar, e beneficie de um excelente atendimento ao cliente com entrega gratuita, 30 dias para devolução, financiamento e parcelamento e call center 24 horas. Em 2019, o Grupo eMAG teve vendas que ultrapassaram 1 bilhão de euros. Algumas das outras empresas que hoje fazem parte do Grupo: Fashion Days, loja online especializada em vestuário e calçado; Extreme Digital, uma plataforma de e-commerce baseada na Hungria; Sameday, uma empresa de serviços de entrega; e a Tazz, empresa de entregas de alimentos e mercearias.

www.emag.ro

Sobre a GS1

A GS1 Brasil - Associação Brasileira de Automação, é uma organização multissetorial, neutra e sem fins lucrativos, que desenvolve e mantém padrões globais para uma comunicação empresarial eficiente. Somos mais conhecidos pelo código de barras, apontado pela BBC como uma das “50 inovações que transformaram a economia mundial.”

Nossos padrões ajudam a melhorar a eficiência, segurança e visibilidade de toda cadeia de suprimentos em canais físicos e digitais, em mais de 25 setores. Nosso alcance – presentes em 115 países, mais de dois milhões de empresas associadas e 6 bilhões de transações diárias – ajudamos a garantir uma linguagem comum que oferece suporte a sistemas e processos em todo mundo.

www.gs1br.org

Sobre o Verified by GS1

O Verified by GS1 é uma plataforma de dados de produtos que ajuda as empresas a descobrirem: “É esse o produto que estou procurando?” Os proprietários de marcas usam o Verified by GS1 para associar sete atributos básicos a cada um de seus produtos: GTIN (Número Global de Item Comercial), marca, descrição, URL da imagem, GPD (Classificação Global de Produtos), conteúdo líquido, unidade de medida e país de venda. Com a ajuda do Verified by GS1, os proprietários de marcas, varejistas e marketplaces podem oferecer aos consumidores uma melhor experiência de compra com dados confiáveis, gerando segurança, satisfação e fidelidade e, ao mesmo tempo, trazendo mais eficiência e crescimento para os negócios.

www.gs1br.org/hub-de-dados/bancos-de-dados-de-produtos/verified-by-gs1

“A equipe do eMAG contactou a GS1 Romênia, e juntos trabalharam para desenvolver um guia de como obter um GTIN GS1 adequado, um boletim informativo para vendedores, tutoriais sobre GTIN no programa de treinamento da Academia do Vendedor eMAG e muito mais”.



GS1 é uma marca registrada da GS1 AISBL. Todos os conteúdos são protegidos por direitos autorais © GS1 AISBL 2021. Impresso em papel reciclado.